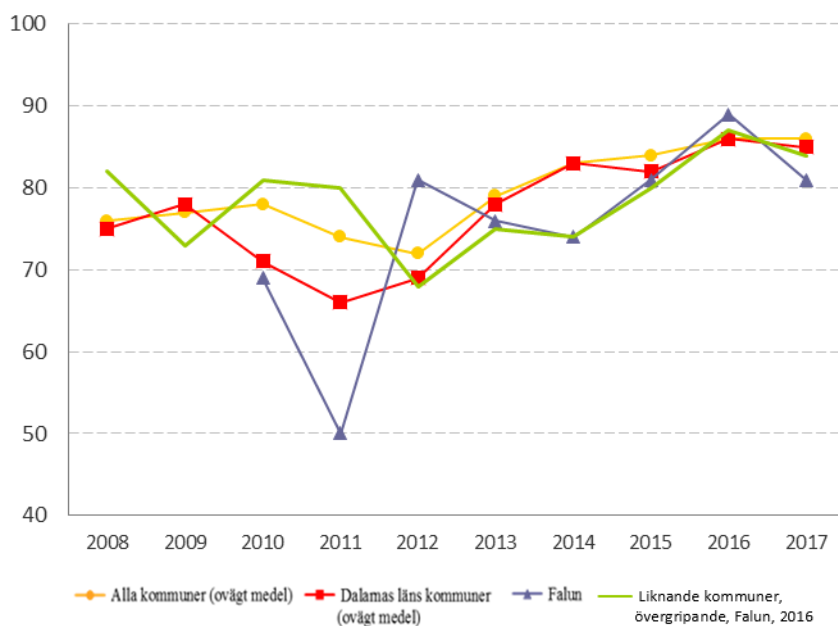


Värna demokrati, delaktighet och inflytande

1. Andel som får svar på e-post inom två dagar, (%)



Nyckeltalsinformation

- Indikator
- KKiK

Definition Kolada (U00412)

Andel (%) av medborgarna som inom två arbetsdagar får svar på en enkel fråga via e-post. Frågorna skickas till kommunens centrala e-postadress. Tiden mäts sedan i arbetsdagar från det att e-postfrågan har inkommit till dess att ett svar skickats. Källa: Undersökning av externt företag Publicering i Kolada: Januari

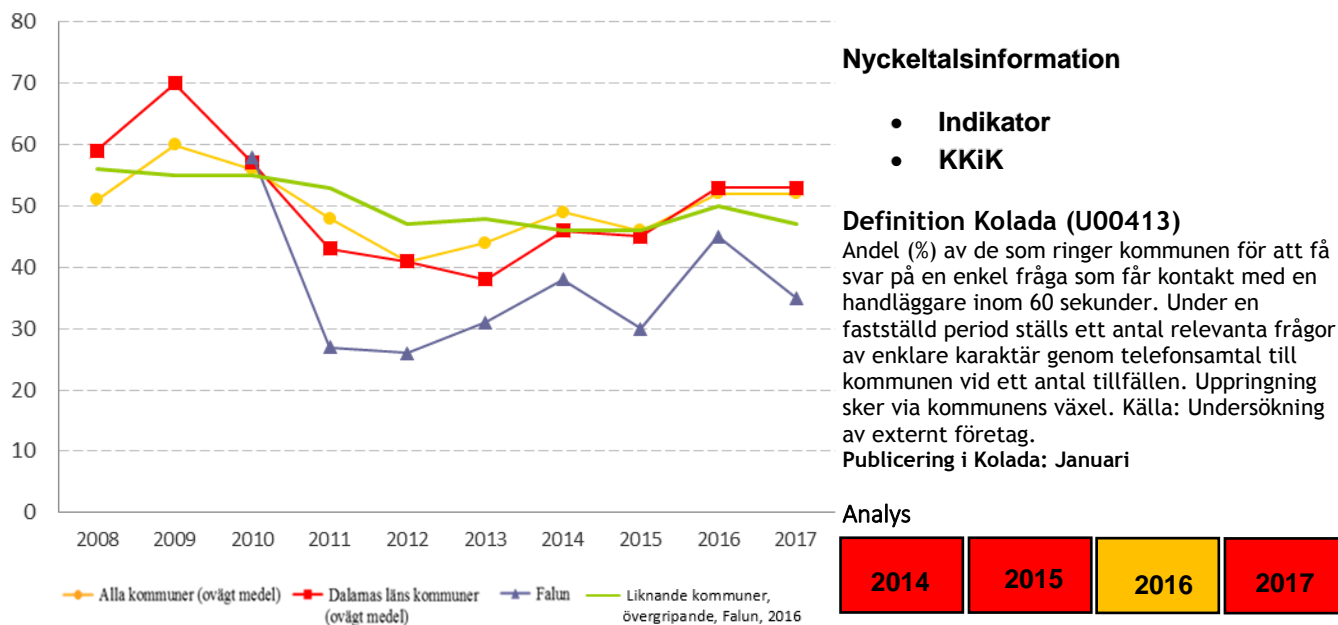
Analys



Kommentar

Det försämrade resultatet för svar inom 2 dagar tros bero på att vi har beslutat att förvaltningarna har 3 – 5 dagar på sig för ärende återkoppling till kund i samband med kontakcenters införande.

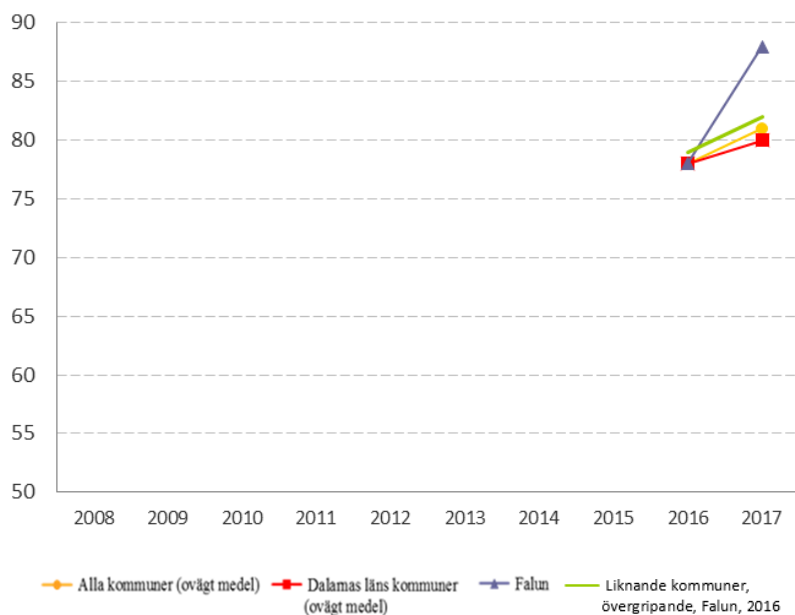
2. Andel som tar kontakt med kommunen via telefon som får ett direkt svar på en enkel fråga, (%) U



Kommentar

Svar på en enkel fråga tros även det bero på införandet av kontaktcenter därför att i kontaktcenter arbetar generalister och tidigare kanske kund lyckades få kontakt med specialist handläggare direkt.

3. Gott bemötande vid kontakt med kommunen, andel av maxpoäng, (%)



Nyckeltalsinformation

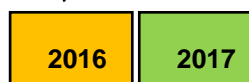
- Indikator
- KKiK

Definition Kolada (U00486)

Avser bemötande när frågeställare kontaktat och kommit fram till kommunen kring en enkel fråga. Baseras på en subjektiv bedömning av frågeställaren utifrån fyra nivåer; mycket god, god, medelgod och dålig. Varje svar på mycket god ger 3 poäng, god ger 2 p, medelgod 1p och dålig 0p. Poängen summeras och divideras med maximalt möjlig poäng. Det som redovisas här är andel av maxpoäng i procent. Källa: Undersökning av externt företag.

Publicering i Kolada: Januari

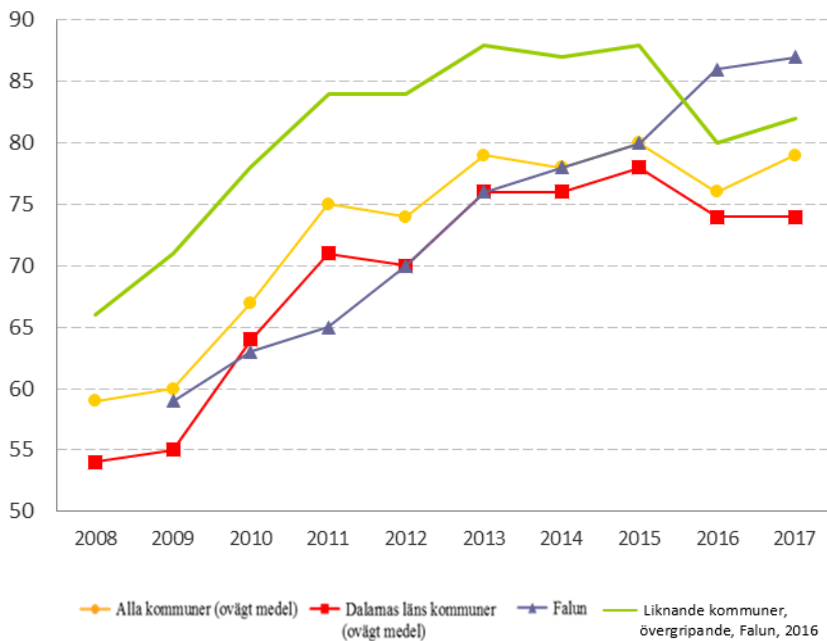
Analys



Kommentar

Fortsatt gott bemötande av vår personal. Personalen representerar kommunen i varje samtal som besvaras. Ett korrekt språkval och ett serviceinriktat bemötande är därför betydelsefullt. Varje medarbetare är ansiktet utåt och varje samtal bör spegla den professionalism och det servicetänkande som vi vill skall förknippas med vår kommun. Att gott bemötandet ökat ytterligare förklaras med införande av ett kontaktcenter där medarbetarna ska vara proffs på att bemöta kunder. Förvaltningarnas och kontaktcenters arbetssätt utvecklas hela tiden.

4. Informationsindex för kommunens webbplats total



Nyckeltalsinformation

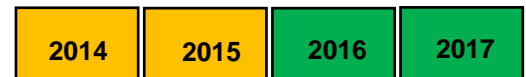
- Indikator
- KKiK

Definition Kolada (U00415)

Indexet baseras på en mätning av informationsgivningen på kommunens webbsida. Totalt ställs ca 250 frågor och för varje fråga kan mellan 0 och 3 poäng ges beroende på om informationen finns på hemsidan eller inte. Här redovisas andelen av maximalt möjliga poäng i hela undersökningen. Obs! Fr.o.m. 2016 gör varje kommun en självgranskning av sin egen webbsida. Tidigare år har externa granskare genomfört mätningen. Resultatet är därför inte direkt jämförbart mellan åren. Källa: SKL (Information till alla)

Publicering i Kolada: Oktober/ November

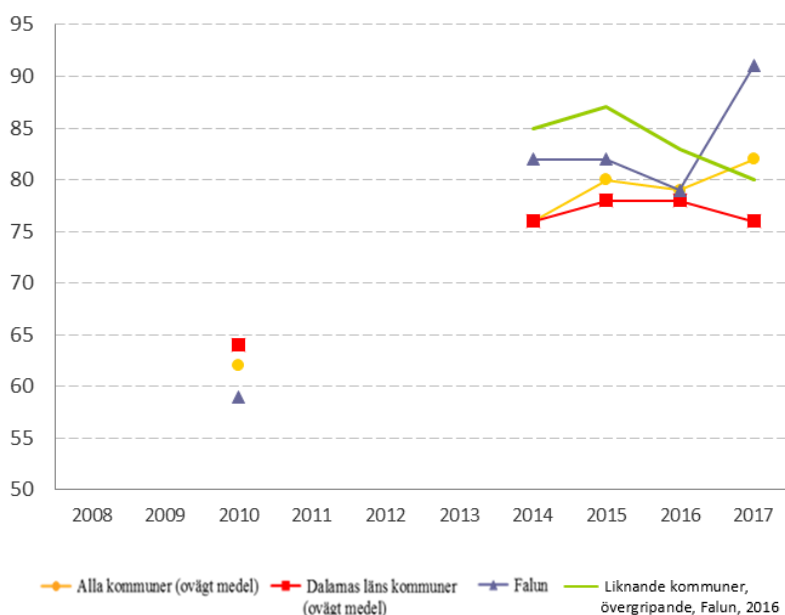
Analys



Kommentar

Man har under de senaste åren arbetat mycket med ett förbättringsarbete av kommunens webbplats vilket man nu tydligt kan se effekterna av. Redan 2016 fanns indikationer på att vi var på väg åt rätt håll och trenden ser ut att hålla i sig. Falu kommun ska ligga högt i det här avseendet, inte minst med tanke på att webbplatsen bygger på det användarvänliga så kallade Funka-konceptet som infördes år 2015.

5. Informationsindex för kommunens webbplats – Företagsperspektiv U



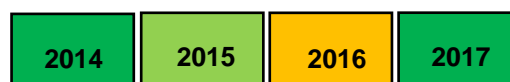
Nyckeltalsinformation

- Indikator

Definition Kolada (U07434)

Informationsindex ur företagsperspektivet omfattar den information som finns på kommunens hemsida. En extern granskare går igenom kommunens hemsida för att få svar på ett antal givna frågor. Svaret på varje fråga måste hittas inom tidsbegränsningen 2 minuter. Ett omfattande och lättöverskådligt svar på frågan ger 2 poäng och ett kortfattat och övergripande svar ger 1 poäng. Om svaret ej finns eller inte kan hittas inom 2 minuter ges 0 poäng. Poängen summeras och redovisas som andel (%) av maxpoäng. Källa SKL Publicering i Kolada: Oktober/ November

Analys



Kommentar

Fram till 2016 såg det ut som att besökare på kommunens webbplats hade svårigheter att hitta det de sökte, men mellan 2016 till 2017 kan man se en klar förbättring. Falun.se växte mycket i sidantal under 2016 vilket kan vara anledningen till nedgången då fler sidor ökar kraven på varje webbsidas information och att den är tydlig och sökbar. Välutbildade redaktörer och en välfungerande webborganisation ser ut att ha ökat sökbarheten och tydligheten på sidorna. Under hösten 2016 anlätades även sökkonsulter, vilket hjälpt till att förbättra sökträffarna.

6. Huvudbibliotekets öppethållande utöver 08-17 på vardagar, timmar/vecka U

Nyckeltalsinformation

- KKiK

Definition Kolada (U09403)

Antal timmar per vecka som kommunens bibliotek har öppet utöver tiden 08-17 på vardagar. Kommunen gör en undersökning via en genomgång av öppettider för biblioteket under en veckas tid vid normal period under året (dvs. semestermånader och storhelger undantas från undersökningen). Skiftar öppettiderna under normalperioden får ett genomsnitt av normaltidsräkna ut på årsbasis. Om kommunen har fler bibliotek räknas det bibliotek med längst öppettid, men om man medvetet anordnat tiderna för att öka tillgängligheten så att de kompletterar varandra så får man redovisa dessa hopslagna. Öppettider för meröppna bibliotek ska räknas in i undersökningen. Meröppna bibliotek = obemannade bibliotek med full normal service utom personalstöd. Källa: Egen undersökning i kommunen.

Publicering i Kolada: -

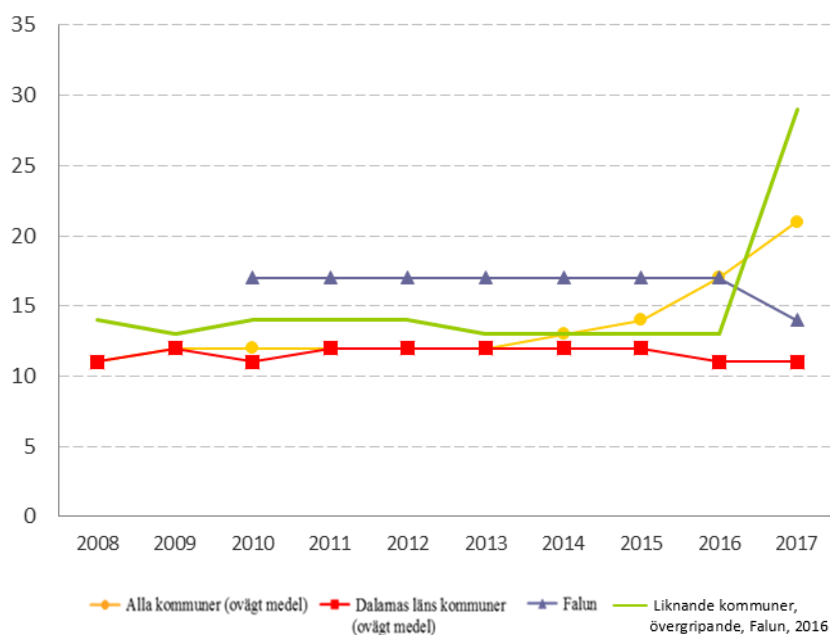
Analys

2014

2015

2016

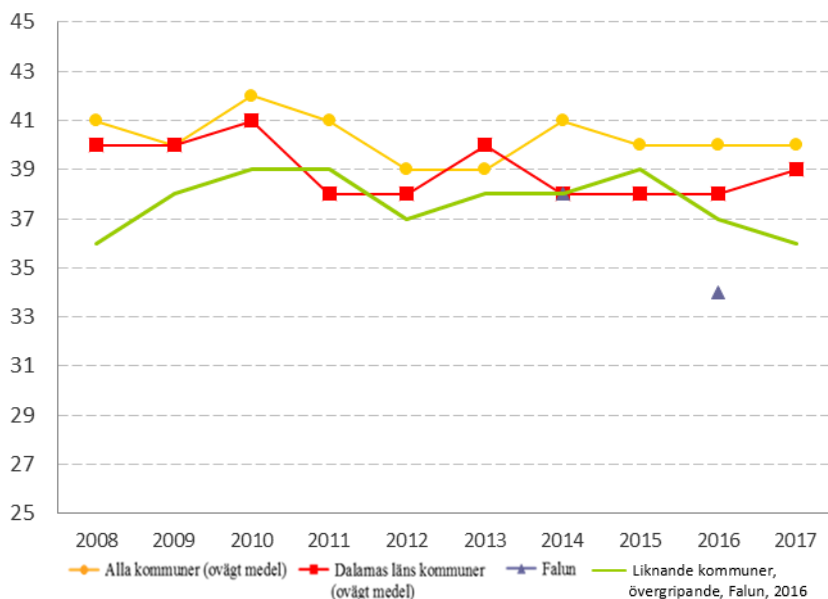
2017



Kommentar

Falu stadsbibliotek har öppet 14 t/v utöver vardagar 8–17. Detta är en minskning med 3 t/v från föregående år. Minskningen beror på att stadsbiblioteket från och med hösten 2017 har stängt på söndagar p g a bristande resurser. Dessa öppettider omfattar inte så kallat meröppet, utan är öppet med personalstöd.

7. Nöjd Inflytande-Index – Helheten



Nyckeltalsinformation

- KKiK

Definition Kolada (U00408)

Kommunens Nöjd-Inflytandeindex, skala 0-100. Utgår från frågorna: "Hur nöjd är du med den insyn och\ndet inflytande invånarna har över kommunens beslut och verksamheter?", "Hur väl uppfyller din kommun dina förväntningar på invånarnas möjligheter till insyn och inflytande?" och "Försök föreställa dig en ideal situation för invånarnas insyn och inflytande över kommunens verksamheter och beslut. Hur nära ett sådant ideal tycker du att invånarnas insyn och inflytande kommer i din kommun?". Källa SCB:s medborgarundersökningar. Publicering i Kolada: December

Analys

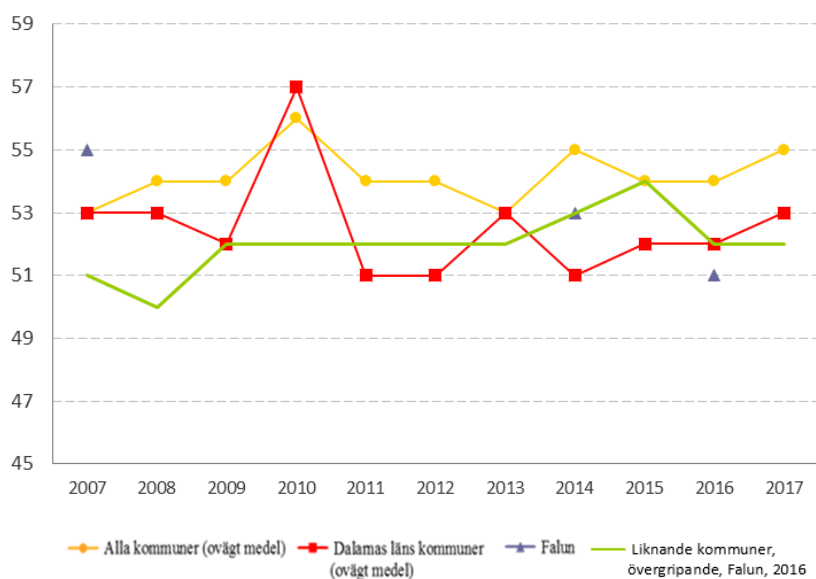
2014

2016

Kommentar

Ett oroande resultat som visar att det finns väldigt mycket att göra när det gäller arbetet med insyn och inflytande inom Falu kommun. Här krävs en mängd insatser. Bland annat kommer kommunens kommunikationskontor att inleda ett strategiskt arbete tillsammans med vår demokratifunktion i syfte att få fler Falubor att känna engagemang och möjlighet att göra sina röster hörda. Arbetet med insyn är oerhört viktigt. Kommunen strävar efter maximal öppenhet utifrån de lagar och regler som vi har att rätta oss efter. Vi ska jobba strategiskt för att, i Falu kommuns olika kanaler, berätta om det arbete som bedrivs på ett ärligt och rakt sätt och även lyfta de verksamheter som är viktiga att få vetskap om men som sällan uppmärksammas i media. Flera svåra mediaärenden under året har säkerligen också påverkat resultatet här.

8. Nöjd Medborgar-Index – Helheten



Nyckeltalsinformation

- KKiK

Definition Kolada (U00401)

Kommunens Nöjd-Medborgarindex, skala 0-100. Utgår från frågorna: "Hur nöjd är du med hur din kommun sköter sina olika verksamheter?", "Hur väl uppfyller din kommuns verksamheter dina förväntningar?" och "Föreställ dig en kommun som sköter sina olika verksamheter på ett perfekt sätt. Hur nära ett sådant ideal anser du att din kommun kommer?". Källa SCB:s medborgarundersökningar.

Publicering i Kolada: December

Analys

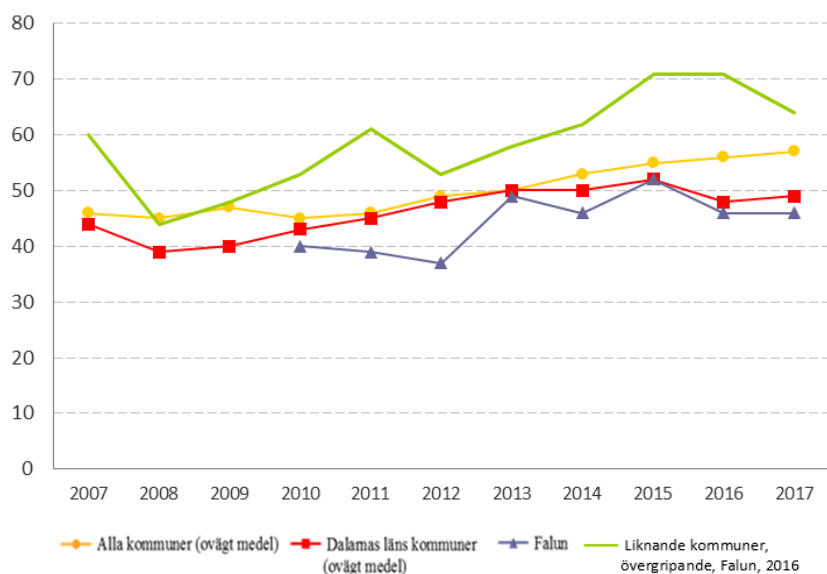
2014

2016

Kommentar

Även här borde resultatet vara betydligt bättre. Flera svåra mediaärenden under 2016 har sannolikt påverkat resultatet och det har varit komplicerat att i media nå ut med information som har balanserat upp bilden. Strävan är att ligga betydligt högre upp i kommande undersökningar.

9. Delaktighetsindex, andel (%) av maxpoäng



Nyckeltalsinformation

- KKiK

Definition Kolada (U00416)

Andel (%) av maxpoäng. Indexet visar en samlad bild av hur väl kommunen möjliggör för medborgarna att delta i kommunens utveckling. Poängen baseras på 18 frågor om möjligheterna till medborgardelaktighet i kommunen. Frågorna ändrades år 2014 och är därmed inte jämförbara med tidigare år. Källa: Egen undersökning i kommunen.

Publicering i Kolada: -

Analys



Kommentar

Falun ligger på samma nivå som föregående år, men fortfarande lite under övriga dalakommuners nivå. Det finns ett behov av att fortsätta arbetet med att öka delaktigheten och fokusera på demokratifrågor och det är viktigt att detta arbete görs på ett sätt så att det når ut till faluborna och kommer dem till del. Förhoppningen är att kommunens arbete under det senaste året, bland annat med fortsatt implementering av kontaktcenter och antagande av Landsbygdsprogrammet, framöver kan bidra till invånarnas upplevelse av ökad tillgänglighet och delaktighet.